



**ANEXO XIV - 12_ERECHIM_EDITAL_ANEXO XII_SISTEMA DE AVALIACAO DE
DESEMPENHO_28 05 24_VERIFICADO**



**CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA A MODERNIZAÇÃO,
OTIMIZAÇÃO, EXPANSÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA
DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS DO MUNICÍPIO DE ERECHIM/RS**

COLETA E DESTINAÇÃO FINAL

ANEXO XII – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

EDITAL DE LICITAÇÃO

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [•] /2024

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	356
2.	CÁLCULO DA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA	356
3.	CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	358
3.1.	QID GRUPO A	358
☐	QID PARCIAL A 1	359
☐	QID PARCIAL A 2	359
☐	QID PARCIAL A 3	359
☐	QID PARCIAL A 4	360
☐	QID PARCIAL A 5	360
☐	QID PARCIAL A 6	361
☐	QID PARCIAL A 7	361
☐	QID PARCIAL A 8	362
☐	QID PARCIAL A 9	362
3.2.	QID GRUPO B	363
☐	QID PARCIAL B 1.....	363
☐	QID PARCIAL B 2.....	363
3.3.	QID GRUPO C	364
☐	QID PARCIAL C 1.....	364
	QID PARCIAL C 2	364
	QID PARCIAL C 3	365
	QID PARCIAL C 4	366
	QID PARCIAL C 5	366

1. INTRODUÇÃO

O sistema de avaliação dos serviços proposto para o Município é baseado em indicadores objetivos da execução e qualidade dos serviços prestados, construídos por meio de um sistema de controle e monitoramento alimentado por inspeções e fiscalização por parte do PODER CONCEDENTE e informações da CONCESSIONÁRIA, com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Além da avaliação da qualidade baseada no sistema de indicadores, o modelo propõe o controle dos serviços com participação da população na avaliação, por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), dos serviços aos usuários finais a serem realizados pela CONCESSIONÁRIA.

Para cada um dos serviços prestados o sistema de avaliação deverá aferir a execução dos serviços e sua qualidade e, conforme definido contratualmente, irá definir a base para a remuneração da CONCESSIONÁRIA.

Aos quesitos específicos para cada serviço, atribuem-se peso, notas e as notas ponderadas para cada um dos serviços. Esta estrutura deverá ser detalhada e compatibilizada com o PLANO DE TRABALHO da CONCESSIONÁRIA.

2. CÁLCULO DA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA

O valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL a ser efetivamente paga à CONCESSIONÁRIA é proporcional ao desempenho auferido através da NOTA DO QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (QID).

Considerando a complexidade dos serviços prestados e buscando agilizar os pagamentos mensais devidos à CONCESSIONÁRIA, a aferição de desempenho será realizada com 1 (um) mês de defasagem em relação ao mês da prestação dos serviços, o que representa a seguinte formulação para definição do valor efetivo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA:

$$CM_{efetiva_t} = 0,92 * CM + 0,08 * CM * QID_{(t-1)}$$

Sendo:

$CM_{efetiva_t}$ = CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL a ser paga efetivamente, relativa à prestação de serviços no mês “t”;

CM = CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL estabelecida conforme a Proposta Econômica da Concessionária e sujeita aos reajustes previstos contratualmente;

$QID_{(t-1)}$ = Nota do Quadro de Indicadores de Desempenho Total relativa à prestação de serviços do mês anterior, a ser apurada conforme explicitado neste anexo.

A nota do Quadro de Indicadores de Desempenho Total (QID) varia de zero a um e é resultante da soma ponderada das Notas dos Quadros de Indicadores de Desempenho Parciais de cada serviço previsto, a saber:

$$QID = \sum \text{ponderada } QID \text{ parciais}$$

A ponderação da Nota de Desempenho irá variar conforme quadro apresentado a seguir:

SERVIÇOS		PONDERAÇÃO
GRUPO A	COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS DOMICILIARES	76,20%
	COLETA SELETIVA DE RESÍDUOS PASSÍVEIS DE RECICLAGEM	
	OPERAÇÃO DE TRANSBORDO, TRANSPORTE E DESTINO FINAL	
GRUPO B	IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DE ECOPONTOS E PEV'S	6,80%
GRUPO C	APOIO À EDUCAÇÃO AMBIENTAL	17,00%
	CENTRO DE INFORMAÇÃO AOS MUNÍCIPES	
TOTAL		100,00%

Portanto, a nota do Quadro de Indicadores de Desempenho Total (QID) resulta da fórmula:

$$QID = 76,20\% QID \text{ GRUPO A} + 6,80\% QID \text{ GRUPO B} \\ + 17,00\% QID \text{ GRUPO C}$$

Até o dia 20 de cada mês, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar as informações correspondentes ao mês anterior, provenientes do Sistema de Informações.

Até dia 25 de cada mês o PODER CONCEDENTE deverá avaliar as informações encaminhadas pela CONCESSIONÁRIA, apontar eventuais discordâncias e completar as planilhas nos campos a eles destinado.

Até o 5º dia útil do mês subsequente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE, de posse das informações assim encaminhadas concluirá o cálculo do Quadro de Indicadores de Desempenho Total (QID) e da parcela remuneratória devida, a ser paga até o 10º dia do mês, conforme sintetizado a seguir:

MÊS 01	MÊS 02		MÊS 03	
	dia 20	dia 25	dia 05	dia 10
Mês de referência para avaliação do QID	Concessionária encaminha as informações do MÊS 01	Poder Concedente encaminha a avaliação e informações do MÊS 01	Verificador Independente encaminha certificado contendo a Nota do Quadro de Indicadores de Desempenho MÊS 01	Pagamento da Concessionária - Referente Fatura do MÊS 02 com base no QID MÊS 01

Apresentam-se a seguir os Indicadores de Desempenho a serem apurados, bem como os critérios de avaliação para cada um.

3. CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. QID GRUPO A

O QID GRUPO A resulta da média dos valores dos QIDs parciais aferidos através dos seguintes indicadores:

- **QID PARCIAL A 1**

Este indicador é para aferir o nível de atendimento aos respectivos setores, na frequência, período e horários de atendimento estabelecidos contratualmente para a Coleta de Resíduos Sólidos Domiciliares.

Ele será calculado todo mês para a totalidade dos serviços, e resulta da relação dos dias de coleta efetivamente realizada pelo total de dias previstos de coleta, para cada setor representativo da frequência dos serviços:

QID PARCIAL A 1 =	DIAS DE COLETA REALIZADA
	TOTAL DE DIAS DE COLETA PREVISTOS

- **QID PARCIAL A 2**

Este indicador é para aferir se a entrega dos resíduos coletados está sendo realizada em destino final adequado ambientalmente, conforme definido contratualmente.

Ele será calculado todo mês para a totalidade dos serviços, e resulta da relação do volume total entregue em local adequado pelo volume total coletado, para cada setor representativo da frequência dos serviços:

QID PARCIAL A 2 =	VOLUME TOTAL DESTINAÇÃO ADEQUADA
	VOLUME TOTAL COLETADO

- **QID PARCIAL A 3**

Este indicador é para aferir se a adequação dos veículos de coleta e da equipe responsável conforme definido contratualmente.

Ele será aferido a cada semestre através da inspeção da frota operacional, com amostragem mínima de 30% dos conjuntos (veículos + equipe) alocados aos serviços.

Nesta aferição, a fiscalização do PODER CONCEDENTE irá checar o atendimento aos requisitos contratuais, e o indicador resulta da relação dos conjuntos considerados adequados pela fiscalização pelo total conjuntos vistoriados, para cada setor representativo da frequência dos serviços:

QID PARCIAL A 3 =	CONJUNTOS ADEQUADOS
	CONJUNTOS VISTORIADOS

- **QID PARCIAL A 4**

Este indicador é para aferir o nível de atendimento da Coleta Seletiva de Resíduos Passíveis de Reciclagem, aos respectivos setores, na frequência, período e horários de atendimento estabelecidos contratualmente.

Ele será calculado todo mês, e resulta da relação dos dias de coleta seletiva efetivamente realizada pelo total de dias previstos de coleta seletiva, para cada setor representativo da frequência dos serviços:

QID PARCIAL A 4 =	DIAS DE COLETA SELETIVA REALIZADA
	TOTAL DIAS DE COLETA SELETIVA PREVISTOS

- **QID PARCIAL A 5**

Este indicador é para aferir se os resíduos oriundos da Coleta Seletiva são entregues adequadamente na unidade de triagem de resíduos, conforme estabelecido contratualmente.

Ele será calculado todo mês e resulta da relação do volume total depositado na Unidade de Triagem pelo volume total coletado através da Coleta Seletiva:

QID PARCIAL A 5 =	$\frac{\text{TOTAL DESTINAÇÃO. ADEQUADA}}{\text{VOLUME TOTAL COLETA SELETIVA}}$
--------------------------	---

- **QID PARCIAL A 6**

Este indicador é para aferir a adequação dos veículos e equipes responsáveis pela Coleta Seletiva, conforme estabelecido contratualmente.

Ele será aferido a cada semestre através da inspeção da frota operacional, com amostragem mínima de 30% dos conjuntos (veículos + equipe) alocados aos serviços de “Coleta Seletiva”.

Nesta aferição, a fiscalização do PODER CONCEDENTE irá checar o atendimento aos requisitos contratuais.

O indicador resulta da relação dos conjuntos considerados adequados pela fiscalização pelo total conjuntos vistoriados, para cada setor representativo da frequência dos serviços:

QID PARCIAL A 6 =	$\frac{\text{CONJUNTOS ADEQUADOS}}{\text{CONJUNTOS VISTORIADOS}}$
--------------------------	---

- **QID PARCIAL A 7**

Este indicador é para aferir a utilização da Unidade de Transferência de Resíduos Sólidos (Transbordo), conforme estabelecido contratualmente.

Ele será calculado todo mês e resulta da média da relação do volume mensal transferido pelo volume mensal coletado:

QID PARCIAL A 7 =	$\frac{\text{VOLUME DIÁRIO TRANSFERIDO (saída)}}{\text{VOLUME DIÁRIO COLETADO (entrada)}}$
--------------------------	--

- **QID PARCIAL A 8**

Este indicador é para aferir a adequação das equipes e instalações físicas da Unidade de Transferência de Resíduos Sólidos, conforme estabelecido contratualmente.

Ele será aferido semestralmente através da inspeção das instalações, com amostragem mínima de 30% do período, representando 54 dias de inspeção a cada semestre.

Nesta aferição, a fiscalização do PODER CONCEDENTE irá checar o atendimento aos requisitos contratuais.

O indicador resulta da relação das inspeções considerados adequadas pela fiscalização pelo total de inspeções realizadas:

QID PARCIAL A 8 =	$\frac{\text{EQUIPE E INSTALAÇÕES ADEQUADOS (dias)}}{\text{EQUIPE E INSTALAÇÕES VISTORIADOS (dias)}}$
--------------------------	---

- **QID PARCIAL A 9**

Este indicador é para aferir a adequação do fornecimento, higienização e manutenção dos contentores estacionários, conforme estabelecido contratualmente.

Ele será aferido semestralmente através da inspeção dos Contentores, com amostragem mínima de 30% do total de contentores previstos, distribuídos pelos diversos setores.

Nesta aferição, a fiscalização do PODER CONCEDENTE irá checar o atendimento aos requisitos contratuais.

O indicador resulta da relação das inspeções considerados adequadas pela fiscalização pelo total de inspeções realizadas:

QID PARCIAL A 9 =	CONTENTORES ADEQUADOS
	CONTENTORES VISTORIADOS

3.2. QID GRUPO B

O **QID GRUPO B** resulta da média dos valores dos QIDs parciais aferidos através dos seguintes indicadores:

- **QID PARCIAL B 1**

Este indicador é para aferir a adequação das equipes responsáveis, dos veículos e equipamentos e instalações físicas dos Ecopontos conforme definido contratualmente.

Ele será aferido a cada semestre através da inspeção da totalidade dos Ecopontos em operação.

Nesta aferição, a fiscalização do PODER CONCEDENTE irá checar o atendimento aos requisitos contratuais.

O indicador resulta da relação dos conjuntos considerados adequados pela fiscalização pelo total conjuntos vistoriados:

QID PARCIAL B 1 =	CONJUNTOS ADEQUADOS
	CONJUNTOS VISTORIADOS

- **QID PARCIAL B 2**

Este indicador é para comprovar que a gestão dos Ecopontos está garantindo a destinação final dos resíduos de forma adequada ambientalmente, conforme definido contratualmente.

Ele será calculado todo mês para a totalidade dos serviços e resulta da relação do volume total entregue em local adequado pelo volume total dos Ecopontos:

QID PARCIAL B 2 =	VOLUME FINAL DESTINAÇÃO ADEQUADA
	VOLUME TOTAL DOS ECOPONTOS

3.3. QID GRUPO C

Neste item são avaliados os Serviços de Apoio à Educação Ambiental e do Centro de Informação implantado pela CONCESSIONÁRIA.

O **QID GRUPO C** resulta da média dos valores dos QIDs parciais aferidos através dos seguintes indicadores:

- **QID PARCIAL C 1**

Este indicador é para aferir o nível de atendimentos à programação dos Serviços de Apoio à Educação Ambiental.

Ele será calculado todo mês pelo PODER CONCEDENTE, e resulta da relação das campanhas efetivamente realizadas pelas campanhas programadas:

QID PARCIAL C1 =	CAMPANHAS REALIZADAS
	CAMPANHAS PROGRAMADAS

QID PARCIAL C 2

Este indicador é para aferir a eficácia dos Serviços de Apoio à Educação Ambiental.

Ele será calculado anualmente, com os dados do Sistema de Informações aferidos pelo PODER CONCEDENTE, e resulta da relação do Volume Anual de Resíduos Coletados pelo Volume de Resíduos Coletados no ano anterior.

% REDUÇÃO =	VOLUME ANUAL COLETADO
	VOLUME COLETADO ANO ANTERIOR

A Nota Parcial referente ao **QID C 2** será atribuída a faixas de redução dos resíduos coletados conforme esquematizado a seguir:

- Percentual de Redução > 5% - **QID PARCIAL C 2 =1,000.**
- Percentual de Redução <= 5% - **QID PARCIAL C 2 =0,000.**

QID PARCIAL C 3

Este indicador é para aferir a eficácia dos Serviços de Apoio à Educação Ambiental em termos do aumento do Volume de Coleta Seletiva.

Ele será calculado anualmente, com os dados do Sistema de Informações aferidos pelo PODER CONCEDENTE, e resulta da relação do Volume Anual de Resíduos da Coleta Seletiva pelo Volume de Resíduos da Coleta Seletiva no ano anterior.

% AUMENTO	VOLUME ANUAL COLETA SELETIVA
	VOLUME COLETA SELETIVA ANO ANTERIOR

A Nota Parcial referente ao **QID C 3** será atribuída a faixas de aumento quinquenais dos resíduos coletados, conforme esquematizado a seguir:

- Anos 1 a 5:
 - Percentual de Coleta Seletiva > 5% - **QID PARCIAL C 3 =1,000.**
 - Percentual de Coleta Seletiva <= 5% - **QID PARCIAL C 3 =0,000.**
- Anos 6 a 10:
 - Percentual de Coleta Seletiva > 7,5% - **QID PARCIAL C 3 =1,000.**
 - Percentual de Coleta Seletiva <= 7,5% - **QID PARCIAL C 3 =0,000.**

- Anos 11 em diante:
 - Percentual de Coleta Seletiva > 10% - **QID PARCIAL C 3 =1,000.**
 - Percentual de Coleta Seletiva <= 10% - **QID PARCIAL C 3 =0,000.**

QID PARCIAL C 4

Este indicador é para aferir a eficácia do Sistema de Informação da CONCESSIONÁRIA. Ele será calculado mensalmente e resulta da relação do Número de Ocorrências Solucionadas pelo Número de Ocorrências Registradas.

QID PARCIAL C4 =	$\frac{\text{OCORRÊNCIAS SOLUCIONADAS}}{\text{OCORRÊNCIAS REGISTRADAS}}$
-------------------------	--

A Nota Parcial referente ao **QID C 4** será atribuída a faixas de conformidades conforme esquematizado a seguir:

- Percentual de conformidades > 95% - **QID C 4 =1,000.**
- 95%<= Percentual de conformidades < 85% - **QID C 4 = 0,800.**
- 85%<= Percentual de conformidades < 75% - **QID C 4 =0,600.**
- 75%<= Percentual de conformidades < 65% **QID C 4 = 0,400.**
- Percentual de conformidades < 65% **QID C 4 = 0,000.**

QID PARCIAL C 5

Este indicador é para aferir a qualidade da prestação dos serviços conforme avaliação dos municípios.

Ele será calculado todo mês e resulta do total desconformidades apontadas pelos municípios através:

- da Ouvidoria da PMS;
- do Sistema de Informações da CONCESSIONÁRIA;

- do Registro de Ocorrências apontadas pela Fiscalização do PODER CONCEDENTE;
- da pesquisa anual de satisfação e qualidade dos serviços aos usuários finais a ser realizada pela CONCESSIONÁRIA.

Antes de serem consideradas para aferição da qualidade dos serviços, as informações recebidas destas diversas fontes deverão ser avaliadas quanto à pertinência e à inexistência de duplicidade.

A Nota Parcial referente ao **QID C5** será atribuída a faixas de conformidades conforme esquematizado a seguir:

- Até 200 desconformidades - **QID C5** =1,000.
- Maior que 200 até 250 desconformidades - **QID C5** =0,500.
- Acima de 250 desconformidades - **QID C5** =0,000.